Règle et règlement en médiathèque :

→ POURQUOI, POUR QUI ?

Dominique Deschamps
Directrice du réseau des médiathèques de Plaine Commune
dominique.deschamps@plainecommune.com.fr

Avec la collaboration de

Lucie Daudin
Directrice adjointe des médiathèques de Plaine Commune

Simon-Nicolas Cecchi
Directeur de la médiathèque du centre-ville de Saint-Denis

Mohamed Bouali
Directeur de la médiathèque de L'Île-Saint-Denis

Lieux de mixité et de lien social, implantées sur un territoire très dynamique économiquement, mais dont la population est fortement marquée par les difficultés sociales, les médiathèques de Plaine Commune sont des espaces où la question du « vivre ensemble » se pose au quotidien. Cette expression, couramment utilisée, interroge la manière dont un individu organise et adapte ses comportements dans son environnement et lieu de vie. Le concept pense la cohabitation des individus comme harmonieuse : reste à définir dans quel cadre cette harmonie collective peut se déployer. Les cohabitations dans les bibliothèques reposent sur un ensemble de règles définies par l'autorité institutionnelle. La règle a donc un caractère contraignant et obligatoire. C'est un contrat qui lie l'usager et l'institution. Cependant, ce contrat est écrit par une seule partie, l'institution, qui s'impose aux usagers, même si des dispositifs de concertation peuvent (et doivent ?) exister.

Dans ce contexte, notre réflexion sur cette question nous a amenés à penser la relation que nous avons avec nos usagers, la relation que peuvent avoir les usagers entre eux mais aussi la relation que nous avons entre nous, professionnels en interaction avec le public.

Le réseau des médiathèques de Plaine Commune

Le réseau des médiathèques de Plaine Commune dessert un public potentiel de plus de 400 000 habitants. Or, ce public potentiel des médiathèques de Plaine Commune, c'est-à-dire la totalité des habitants de l'agglomération, a des caractéristiques bien marquées. Dans cette communauté d'agglomération située au nord de Paris, qui se compose aujourd'hui de neuf villes – Aubervilliers, Épinay-sur-Seine, L'Île-Saint-Denis, La Courneuve, Pierrefitte-sur-Seine, Saint-Denis, Stains, Villetaneuse et, depuis le 1er janvier 2013, Saint-Ouen – 53 % des habitants sont sans diplôme (pour 44 % en Seine-Saint-Denis et 31 % en Île-de-France). Seulement 7,6 % détiennent un diplôme de niveau bac + 2 (10,6 % en Seine-Saint-Denis, 22,4 % en Île-de-France). Ce faible taux de qualification empêche la population de profiter des 45 000 emplois créés depuis 2000 sur le territoire, et indique une relation souvent difficile des jeunes à l'institution scolaire, synonyme d'échec, sachant que la population est particulièrement jeune : plus de 30 % de la population a moins de 30 ans. 134 nationalités différentes se côtoient sur le territoire, un tiers de la population est étrangère. Les habitudes, les règles sociales des uns et des autres peuvent donc varier et il importe de les connaître.

Carte du réseau des médiathèques de Plaine Commune

Mais de qui émane le besoin d'établir des règlements ?

Pourtant, *a priori*, la très grande majorité des usagers connaît les règles du « savoir-vivre » dans un espace public et *a fortiori* dans une bibliothèque. Chacun des usagers a une connaissance (ou une intuition) assez fine de l'ensemble des règles qui s'y pratique. Nombreux sont ceux qui, quand ils étaient enfants, sont venus un jour à la bibliothèque avec leur enseignant. Ce dernier, avec le bibliothécaire, a vraisemblablement présenté les règles d'écoute, de respect et de silence. Spontanément, un usager lambda qualifie le lieu bibliothèque dans un registre de calme et de tranquillité : les gens savent qu'il ne faut pas qu'ils fassent du bruit de façon exagérée, qu'il ne faut pas détruire les documents et qu'on ne peut pas insulter le personnel. On peut donc poser comme hypothèse que quand ces règles implicites sont enfreintes, la personne qui les enfreint le fait sciemment.

Néanmoins, les bibliothèques se dotent de règlements. Pourquoi ce besoin de règles ? d'où vient-il ? Des usagers ? Même si certains d'entre eux, plus protocolaires que d'autres, peuvent à l'occasion demander à voir le règlement intérieur, ce sont surtout des bibliothécaires qu'émane la demande... Pour illustrer ce propos, on s'appuiera sur des exemples pris dans le cadre du réseau des médiathèques de Plaine Commune. Aujourd'hui, ce sont vingt-cinq médiathèques et trois bibliobus mis en réseau qui sont les outils d'une politique publique volontariste et ambitieuse. Celle-ci se traduit dans un plan pluriannuel d'investissement qui a prévu (et réalisé) la construction de 10 000 m² de surface de nouvelles médiathèques en dix ans et la réhabilitation de la majorité des établissements existants. L'ensemble des services proposés en leur sein est gratuit. Les agents de ce réseau portent l'ambition de faire des médiathèques des lieux utiles à la population du territoire et ainsi contribuer, par un service de proximité, au parcours de chaque personne dans les domaines de la culture, des loisirs, de l'information, de la formation et de la vie quotidienne et citoyenne.

Le projet de lecture publique de la communauté d'agglomération de Plaine Commune pense les médiathèques comme des lieux de mixité et *in fine* de lien social où le loisir, la formation tout au long de la vie, la convivialité ont toute leur place au côté des pratiques culturelles habituelles à une bibliothèque.

Une animation dans le secteur BD jeunesse de la médiathèque Jacques Duclos à Pierrefitte. © Plaine Commune

De nouveaux équipements et de nouveaux publics

Pour autant, ces dernières années, à l'occasion de l'ouverture de nouvelles médiathèques en particulier, l'affluence d'un public non familier des lieux, souvent jeune, a généré des difficultés de gestion des publics, qui se sont parfois transformées en incidents. Ainsi, des groupes d'adolescents ou de jeunes adultes utilisent parfois la médiathèque comme un lieu de rencontre, sans recourir aux services proposés, et parfois perturbent ou sont vécus comme des éléments perturbateurs. Ou encore, des jeunes, inscrits ou non-inscrits, fréquentent la médiathèque et provoquent des conflits, notamment en lien avec l'utilisation de services en libre accès dont ils ne veulent pas respecter les règles (espaces multimédias) : les difficultés rencontrées peuvent aller d'incivilités à l'égard du public et/ou des bibliothécaires jusqu'à des tentatives de vols ou des détériorations de matériel, voire des agressions verbales ou, exceptionnellement, physiques.

Une réflexion participative, des solutions collectives

Une des réponses apportées pour aider à mieux gérer ce type de situations a été de constituer un « carnet de bord », par et pour les professionnels, autour de l'accueil des jeunes. Cette publication, issue d'un groupe de travail de bibliothécaires du réseau, a été l'occasion d'engager le débat autour de ces publics, d'apporter des éléments de réflexion théorique, afin que les personnels, rassurés, se positionnent vis-à-vis des publics jeunes de façon adaptée et puissent aider ces publics à trouver leur place dans les médiathèques avec la même légitimité que les petits ou les adultes. Le document vise ainsi à fournir quelques éléments d'aide et d'appui aux agents en situation d'accueil d'un public jeune. L'idée est de parvenir à un positionnement non seulement commun, mais également concerté et fortement dépendant des spécificités des publics du territoire de Plaine Commune. Il se veut un guide pratique dont chacun puisse se saisir de manière individuelle et dans le cadre d'un travail d'équipe. La pluralité des situations et des incidents recensés a amené le groupe de travail à concevoir ce guide pratique en deux temps. La première partie est consacrée à des généralités sur les pratiques d'accueil pour ce public spécifique, qui peuvent permettre d'éviter le déclenchement d'un conflit ; tandis que la seconde partie consiste en un guide des procédures à suivre en cas d'incident ou de conflit. Il a été intéressant de noter que, dans le cas où les difficultés ont dégénéré en conflit, la sanction est nécessaire. Mais, à aucun moment, il n'est possible de lister les sanctions devant être appliquées à tel ou tel cas de figure, chaque cas étant différent – et surtout, la seule sanction efficace étant celle que l'on peut « tenir » vis-à-vis des usagers concernés, dans le cadre d'un travail d'équipe.

Un jeune usager des services multimédias à la médiathèque Breton à Aubervilliers. © Plaine Commune

À l'issue de ce travail, accompagné par ailleurs d'un plan d'actions en direction des publics jeunes et de formations pour les personnels, ces derniers ont exprimé le besoin de « poursuivre » avec la mise en place d'un règlement intérieur, dont les médiathèques étaient dépourvues, car le choix avait été fait de privilégier plutôt un « mode d'emploi » qu'un règlement. Là encore, ce souhait des personnels a été traité de façon participative, puisque c'est un groupe d'agents de tous grades qui a été chargé de faire des propositions pour mettre en œuvre ce règlement. Dans la mesure où le règlement représente les choix de l'autorité de tutelle, et qu'il doit être délibéré par les instances, un comité stratégique, composé du vice-président en charge de la lecture publique, de la directrice du réseau et du pilote du groupe de travail a été constitué afin de définir l'orientation.

À l'issue de cette phase, il a été décidé de questionner le public des médiathèques, les bibliothécaires et les non-usagers des équipements, par le biais notamment des partenaires du champ social avec lesquels les médiathèques travaillent. Il est intéressant de noter que si les deux premières étapes ont été menées, la troisième n'a pas pu l'être. De ce fait, un moyen de questionner les habitants sur ce sujet reste à initier. En effet, il est difficile de faire l'impasse sur la réalité des habitants, au-delà des préjugés ou des fausses représentations, pour envisager des règles de vie en phase avec la réalité et concrètement applicables.

Les réponses à l'enquête ont montré que la majeure partie des usagers a

intégré de manière implicite la plupart des interdictions qui ont cours généralement en médiathèque. Les usagers adultes ont complètement assimilé la plupart des interdictions, au-delà de ce qui pouvait être attendu ou demandé par les professionnels. Concernant l'assouplissement de certains usages, la convergence se fait même plutôt entre professionnels et jeunes publics : usage silencieux du téléphone et du baladeur, autorisation de la boisson et de la nourriture dans certains endroits ou à certains moments spécifiques, etc.

Pour qu'il soit appliqué, le règlement doit être partagé et porté collectivement et solidairement par l'ensemble des collègues

Aujourd'hui, une première phase du travail touche à sa fin, qui a permis de formaliser la nécessité de trois documents différents : un règlement ; un document d'accueil, ainsi qu'un outil pour les quelque 280 professionnels du réseau, afin d'assurer cohérence et harmonisation des protocoles d'accueil et de gestion des publics. Pourquoi ? Tout d'abord parce que le règlement sera un document court et synthétique, de portée générale, qui n'a pas pour objectif de détailler pour les usagers le fonctionnement des établissements et l'offre de services. Le règlement a une dimension générale, impersonnelle, qui permet au professionnel de s'extraire de sa position d'individu et l'autorise à parler au nom de l'institution dans son ensemble au lieu de s'appuyer sur ce qui peut être interprété comme un jugement personnel. Cela représente donc un appui réel face à la transgression de la règle. Pourtant, cet appui est à relativiser par l'usage qui en est fait. En effet, faut-il encore, pour qu'il soit appliqué, qu'il soit partagé et porté collectivement et solidairement par l'ensemble des collègues.

De fait, le règlement ne dispense pas d'un travail approfondi avec les professionnels sur les questions de protocoles d'accueil. Car, *a contrario*, il peut potentiellement amener à une non-explication du propos tenu : « *C'est écrit dans le règlement.* » Il y a une violence intrinsèque de la règle une fois qu'elle est écrite. Il faut donc être précautionneux avec la généralisation des règles et la systématisation des règlements qui peuvent très vite amener à l'effet inverse de celui recherché initialement : la cohabitation harmonieuse des gens.

Est ainsi apparu au fil du travail de groupe que la recherche d'harmonisation des pratiques professionnelles – c'est-à-dire avoir des réponses cohérentes, communes et justes face aux demandes ou aux actes des usagers, fournir un accueil adapté, accompagner les pratiques métiers d'accueil et de médiation, conforter des positionnements professionnels – ne passait que très peu par un règlement, à proprement parler. C'est pourquoi il a été décidé de mettre en place des formations systématiques à l'accueil, formations organisées « sur mesure » et *in situ*, afin de conforter les bonnes pratiques, de confier au groupe de travail la poursuite de la réflexion autour de la mise en œuvre, afin d'aboutir à un nouveau carnet de bord consacré à l'accueil des usagers et non-usagers dans les équipements, de construire un document de communication pour les usagers autour de l'offre de service.

Enfin, un effet collatéral positif de ce travail a été la création au sein de la direction du réseau d'un poste de coordinateur de l'accueil des publics, de la médiation et de la communication avec les usagers, et la décision d'inscrire ces missions dans les fiches de poste de certains cadres au sein des équipes.

En conclusion, on pourrait dire que d'une inquiétude des personnels autour de l'accueil, réellement tendu dans certaines circonstances, s'est construite, de manière participative, une réflexion sur la réalité sociologique des publics et sur l'orientation voulue par la collectivité en matière d'accès démocratique des habitants à l'institution bibliothèque. Cela a permis de mettre en place des outils partagés et des mesures concrètes d'accompagnement des personnels, de prendre des décisions managériales indispensables pour continuer le travail autour de l'accueil respectueux des populations du territoire, dans leur diversité, et parfois leurs difficultés. ●

Juin 2013

Dans la médiathèque Ulysse de Saint-Denis. © Plaine Commune